

Interpellation relative aux prises de rendez-vous des services population/Etat civil

Fatima Ben Haddou

J'ai été interpellé par des citoyens qui m'expliquent qu'il est très difficile de fixer un rendez-vous rue de France. Tout d'abord, et c'était prévisible, la prise de rendez-vous en ligne n'est accessible pour tout le monde. On m'a dit que la prise de rendez-vous en ligne présentait des bugs. J'ai fait moi-même le test, et la case « choisir le nombre de personnes » pose en effet problème. Il faut jouer avec les clics pour parvenir à passer à la seconde étape. Bref, vous savez comme moi que la connaissance informatique varie selon les personnes et certains peuvent être vite bloqués. Sans parler des personnes qui n'ont pas d'accès internet ou pas de matériel informatique.

Que fait-on dans pareil cas ? On appelle le service par téléphone. Et là par contre nous avons un gros problème : selon plusieurs témoignages, le service est tout simplement injoignable. Certains essaient de le contacter depuis plus d'un mois, sans réponse. Une personne étant dans l'urgence car doit renouveler son titre de séjour à même fait appel à son assistant social et même cette personne n'a pas réussi à joindre le service.

Je finirai par un troisième élément : la durée pour obtenir un rendez-vous. Je me suis un peu amusé à essayer plusieurs demandes et certains rendez-vous ne se font pas avant le 25 novembre, presque deux mois après. C'est encore pire que de prendre rendez-vous chez le dermatologue. Nous ne pouvons pas offrir un tel service à nos citoyens. Certaines demandes sont urgentes, si certains documents ne sont pas remplis ou demandés à temps, il en va de la situation sociale des gens.

Que nos services soit limités à cause du covid, nous pouvons le comprendre. Il en va aussi de la sécurité de nos employés. Mais assurer un service de qualité et accessible doit rester une mission de service public prioritaire pour la commune.

Avoir un nouveau lieu qui accueille tout le monde sans faire de différence de traitement est un bon pas en avant. Mais il faudrait maintenant permettre aux citoyens d'accéder à la rue de France.

Mes questions sont les suivantes :

- Pourquoi nos services sont injoignables par téléphone ? Comment doivent faire les citoyens qui, pour diverses raisons, n'ont pas accès au rendez-vous online ?
- Comment expliquez-vous qu'il faille attendre plus d'un mois pour obtenir un rendez-vous ?

Je vous remercie d'avance pour votre réponse

A l'attention de Madame BEN HADDOU

Sujet : INTERPELLATION au Conseil communal du 19 NOVEMBRE 2020

Madame la Conseillère communale,

Je prends bonne note de votre interpellation à laquelle je répondrai donc par écrit suite à votre demande.

Tout d'abord, afin de bien recentrer le débat et pour répondre à votre question concernant le temps d'attente avant d'obtenir un rendez-vous, je soulignerai que mes services et moi-même sommes conscients de ces délais.

A cela, j'avancerai quelques raisons dont la première qui s'impose de manière implacable. Nous parlons ici inévitablement de la Covid 19. Le système de rendez-vous était destiné à fonctionner en parallèle avec un système de libre venue. Le but était de progressivement décourager les passages sans rendez-vous et ainsi augmenter le nombre de guichets dédiés aux rendez-vous.

Il est toutefois désormais impensable de laisser les citoyens libres de venir quand ils le souhaitent. Il en va de la santé et de la salubrité publiques !

Cette maladie touchant indistinctement fonctionnaires et citoyens, plusieurs de nos services ont dû être fermés entièrement à plusieurs reprises, ce qui, allonge malheureusement à chaque fois le temps d'attente.

Nous n'étions certainement pas préparés pour un tel cas de figure, mais qui l'était Madame la Conseillère ? Le régional, le fédéral, l'Europe, le monde ? Personne !

Nous avons dû bricoler des solutions et comme tout bricolage dans l'urgence, il y a des imperfections à apporter. Ce que nous essayons de faire chaque jour. Nous subissons des contraintes de place induites par la nécessaire distanciation sociale, ce qui empêche d'ouvrir tous nos guichets, condition sine qua non pour un service suffisant. La demande est supérieure à l'offre parce que la surface réelle d'accueil est inférieure à la surface nécessaire d'accueil en temps de pandémie. Pour cette raison, nous avons progressivement emménagé dans les différents étages afin de permettre une meilleure circulation de l'air et un respect accru de l'obligation de distanciation.

Vous abordez aussi les problèmes téléphoniques et leurs solutions.

A ce sujet, je vous affirme que les cas les plus urgents sont effectivement traités. Nous servons chaque jour des dizaines de personnes sans rendez-vous. Que ce soit rue de France ou place de la Vaillance. Nous donnons également des dizaines de rendez-vous par jour à l'accueil ou par mail afin de venir en aide aux citoyens.

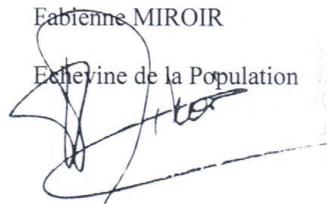
Pour ce qui est du téléphone, nous ne pouvons pas capter tous les appels, d'une part en raison du système de téléphonie et d'autre part en raison du manque de personnel. Nous essayons d'y affecter deux personnes par jour mais ce n'est pas assez. Toutefois, nous ne pouvons rien faire de plus pour l'instant car nous sommes débordés aussi bien par les appels que par les mails (plus de 500 par jour) ou par les citoyens que nous aidons à l'accueil.

Enfin, j'ai également entendu et vérifié moi-même les difficultés rencontrées avec le bloc d'ajout de personnes sur l'application de notre fournisseur. Cela est malheureusement dû à une incompatibilité du système avec des anciens systèmes d'exploitation. La question leur a été posée pour tenter de trouver une solution mais selon eux, les systèmes seront progressivement mis à jour et cela posera moins de problèmes. Ils ne pourront pas changer leur version pour quelques cas isolés.

Il appartient également aux citoyens de se faire aider et lorsque cela n'est pas possible, nous les aidons sur place, par téléphone ou par mail.

Fabienne MIROIR

Echevine de la Population

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fabienne Miroir', written over the printed name and title. The signature is stylized and somewhat abstract.